

PROTOCOLO GERAL – FASE 2

1. NORMAS GERAIS

- **1.1.** Observar as normas específicas para o combate da COVID-19 editadas pelo Ministério da Saúde, Secretarias Estadual e Municipal de Saúde.
- **1.2.** Adotar as "Orientações Gerais aos Trabalhadores e Empregadores em Razão da Pandemia da COVID-19", publicada pela Secretaria do Trabalho do Ministério da Economia.
- **1.3.** Notificar as autoridades competentes em caso de funcionário e terceirizado afastado do trabalho com sintomas relacionados à COVID-19, por meio do portal (https://coronavirus.ceara.gov.br/).
- **1.4.** Evitar reuniões presenciais e dar preferência a videoconferências.
- **1.5.** Implementar medidas para evitar aglomerações de funcionários, terceirizados usuários, consumidores.
- **1.6.** Verificar o cumprimento dos protocolos junto aos fornecedores e terceirizados quando estes estiverem presentes no local da empresa.
- **1.7.** Elaborar, divulgar e armazenar a documentação de todas as rotinas e planos internos das empresas relacionados ao combate à COVID-19.
- **1.8.** Orientar os funcionários que devem evitar excessos ao falar, tocar o rosto, nariz, boca e olhos durante suas atividades laborais.
- **1.9.** Implementar campanhas de conscientização e cartilhas de capacitação dos trabalhadores sobre higiene pessoal, medidas de prevenção da contaminação, direitos e deveres dos trabalhadores e estender o conhecimento aos seus familiares em suas respectivas residências.
- **1.10.** Caso a natureza de sua atividade se enquadre, conforme indicação no site www.ceara.gov.br/pesquisa-cnae, em algum Protocolo Setorial, a empresa deverá cumpri-lo adicionalmente, sem prejuízo das suas obrigações estabelecidas pelo Protocolo Geral.
- **1.11.** Elaborar Protocolo Institucional de forma a estabelecer medidas de segurança aos seus colaboradores, clientes e fornecedores, que materializem as medidas estabelecidas nos Protocolos Geral e Setorial para as condições específicas da empresa. Micro e Pequena Empresas estão desobrigadas da elaboração do Protocolo Institucional e devem assinar Termo de Compromisso de cumprimento dos Protocolos Geral e Setorial que lhe diz respeito.
- **1.12.** Realizar treinamentos de funcionários prioritariamente por meio de EAD ou respeitando a distância mínima recomendada.
- **1.13.** Eleger uma pessoa que ficará responsável por supervisionar as novas práticas a cada semana, em sistema de rodízio.

2. TRANSPORTE E TURNOS

- **2.1.** Para as empresas com funcionários que se utilizem do transporte público, cumprir com horário de abertura e encerramento de atividades em acordo com o plano de escalonamento de horários vigente, emitido pela autoridade de mobilidade urbana do município correspondente, com o intuito de minimizar picos de aglomerações no transporte público.
- **2.2.** Orientar todos os colaboradores quanto às recomendações de prevenção no transporte residência-trabalho-residência.
- **2.3.** Em caso de transporte fornecido pela empresa, deverá ser mantida a ventilação natural dentro dos veículos através da abertura de todas as janelas. Quando for necessária a utilização do sistema de ar-condicionado, deve-se evitar a recirculação do ar, desinfetar regularmente os assentos e demais superfícies do interior do veículo que são mais frequentemente tocadas pelos trabalhadores (solução com hipoclorito de sódio 2%, preparados alcoólicos e/ou outros sanitizante).
- **2.4.** Implementar rotina de *home office* para equipe administrativa ou aquela cujas atribuições não exijam atividades presenciais. Para estes casos a empresa deverá garantir o provimento adequado referente à estrutura de trabalho para o colaborador.



3. EPI'S

- **3.1.** Tornar obrigatório o uso de Equipamentos de Proteção Individual (EPI's) a todos os funcionários e terceirizados, pertinentes à natureza de suas atividades, para prevenção à disseminação da COVID-19.
- **3.2.** Vedar o acesso a qualquer pessoa, funcionário, terceirizado, gestor, proprietário ou visitante, que não esteja com o uso devido de EPI's em conformidade com seus protocolos geral, setorial e institucional.
- **3.3.** Implementar plano de suprimento, estoque, uso e descarte de EPI's e materiais de higienização com fácil acesso a todos os seus funcionários, terceirizados, visitantes, clientes e usuários, visando planejar a possível escassez de suprimentos.
- **3.4.** Garantir a disponibilização a todos os colaboradores EPI's na qualidade e quantidade para uso e proteção durante todo o período do turno de trabalho e durante seu trânsito residência-trabalhoresidência.
- **3.5.** O descarte de EPI's deverá ocorrer em sacos plásticos adequada, dispostos em área para depósito apropriada. Os funcionários dos serviços de limpezas deverão ser treinados quanto ao cuidado com o manuseio dos EPIs usados por se tratarem de materiais contaminantes. O recolhimento e a destinação de tais resíduos deverão ser realizados por empresa especializada.
- **3.6.** Os EPIs não devem ser compartilhados. É vedado o compartilhamento de itens de uso pessoal entre os colegas de trabalho, como fones, aparelhos de telefone e outros, fornecendo esses materiais para cada trabalhador quando pertinente.
- **3.7.** É obrigatório a troca imediata dos EPIs que apresentarem qualquer dano, reforçando aos colaboradores sobre evitar tocar os olhos, nariz e boca.
- 3.8. Realizar a higienização diária de EPI's não descartáveis.

4. SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS

- **4.1.** Orientar e conscientizar os trabalhadores sobre a importância do isolamento social dos funcionários e profissionais pelos 14 dias anteriores à retomada das atividades.
- **4.2.** Adotar prática de isolamento social de profissionais considerados no grupo de risco em suas residências. São considerados os profissionais do grupo de risco aqueles com idade e comorbidades descritas pela Organização Mundial de Saúde e pela Secretaria de Saúde do Ceará. Estes profissionais afastados deverão realizar trabalho remoto quando possível e na impossibilidade deverão manter-se em isolamento domiciliar até o término da pandemia.
- **4.3.** Monitorar diariamente, no início do turno de trabalho, todos os funcionários e terceirizados quanto aos sintomas da COVID-19, e entrevista sobre a ocorrência de sintomas nos colaboradores e naqueles com os quais ele reside ou tem contato frequente.
- **4.4.** Incentivar que os funcionários comuniquem imediatamente aos responsáveis em caso de febre e/ou sintomas respiratórios. As medidas de isolamento devem ser tomadas o quanto antes.
- **4.5.** Elaborar, no âmbito do Protocolo Institucional, plano de testes de diagnóstico para seus colaboradores, seguindo a periodicidade e cobertura recomendadas pela Secretaria de Saúde do Estado. As Micro e Pequenas Empresas estão desobrigadas deste item.
- **4.6.** Liberar para teletrabalho, se a natureza da ocupação permitir, ou licença do trabalho, sem necessidade de atestado médico, para isolamento residencial por 14 dias ou data de recebimento de eventual resultado negativo de teste para COVID-19, o que ocorrer primeiro, a todos os funcionários e terceirizados que declarem apresentar sintomas de tosse, cansaço, congestão nasal, coriza, dor do corpo, dor de cabeça, dor de garganta, febre, dificuldades de respirar ou desorientação, orientando-os quanto à busca de atendimento médico.
- **4.7.** Comunicar familiares e autoridades sanitárias da suspeita ou confirmação de funcionários do contágio com a COVID-19 e acompanhar diariamente a situação de saúde desses colaboradores. Em caso de confirmação, o funcionário só deverá retornar ao trabalho quando de posse de autorização médica.



- **4.8.** No caso de suspeita ou confirmação de funcionário contagiado com a COVID-19, a empresa deverá reforçar higienização das áreas que houve atividade e passagem do colaborador.
- **4.9.** Acompanhar todos os funcionários que tiveram alguma relação de proximidade com o funcionário afastado. Caso algum funcionário, por quaisquer motivos, tenha tido contato direto com o funcionário afastado que o exponha ao contágio, este deverá ser afastado do restante da equipe por iguais 14 dias. Intensificar as medidas preventivas para o restante dos colaboradores.
- **4.10.** Na medida do possível, ao final do expediente, o colaborador deverá retirar a vestimenta de trabalho utilizada substituindo por roupas de seu uso, levando consigo a vestimenta devidamente embalada em saco plástico fechado para a realização de lavagem do mesmo em sua residência. A empresa que optar por uso de uniforme padrão deverá disponibilizar 3 (três) unidades de fardamento para cada colaborador, para que assim tenha uma vestimenta em uso, uma em lavagem e uma preparada para uso no dia seguinte.
- **4.11.** No início de cada turno de trabalho, realizar o Diálogo Diário de Segurança (DDS) com o objetivo de reforçar as informações de prevenção e proteção contra a COVID-19.
- **4.12.** Manter os cabelos presos e não utilizar bijuterias, joias, anéis, relógios e outros adereços, para assegurar a correta higienização das mãos.
- **4.13.** Estimular a hidratação e alimentação saudável como forma de manter a imunidade pessoal.

5. CONDIÇÕES SANITÁRIAS

- **5.1.** Adaptar o ambiente de trabalho, instalações, sistemas de escala e capacidade produtiva ou de atendimento de forma a respeitar distanciamento mínimo de 2 metros entre funcionários e entre clientes.
- **5.2.** Não havendo condições de readequação do ambiente de trabalho, instalar barreiras físicas entre os postos de trabalho.
- **5.3.** Manter os ambientes arejados por ventilação natural (portas e janelas abertas) sempre que possível, se for necessário usar sistema climatizado manter limpos os componentes do sistema de climatização (bandejas, serpentinas, umidificadores, ventiladores e dutos) de forma a evitar a difusão ou multiplicação de agentes nocivos à saúde humana e manter a qualidade interna do ar. Os filtros dos sistemas de climatização (splits, ar-condicionado de bandeja etc.) deverão, obrigatoriamente, ser limpos diariamente.
- **5.4.** Implementar rotina de higienização e limpeza de funcionários, terceirizados, equipamentos e materiais de toques frequentes várias vezes ao dia com o uso de cronograma de limpeza dos setores com a coordenação adequada.
- **5.5.** Disponibilizar locais para a lavagem adequada das mãos providos de pia, água, sabão líquido, papel toalha, lixeiras com tampa com acionamento por pedal e garantir o acesso de pontos de higienização providos com material de limpeza e desinfecção, como soluções alcoólicas, solução de hipoclorito de sódio e outros sanitizantes, para uso pessoal em quantidade por todo o período do turno de trabalho.
- **5.6.** Proibir o consumo de alimentos e bebidas que não seja em local preparado e destinado a isso. Estabelecer turnos diferenciados e alternados nas refeições dentro ou fora da empresa, a fim de minimizar aglomerações.
- **5.7.** Interromper as atividades do tipo *self-service* em refeitórios, caso haja, e implementar serviços por porções individuais servidos à mesa ou no formato "bandejão", os quais os usuários não têm acesso aos alimentos e são servidos por profissionais devidamente equipados e higienizados, segundo as boas práticas de fabricação de alimentos.
- **5.8.** Adaptar os processos para a eliminação da prática de compartilhamento de equipamentos e materiais de trabalho. Se algum material e equipamento necessitar ser compartilhado, deverá ser assegurado a desinfecção dos mesmos, com preparados alcoólicos, solução hipoclorito de sódio a 2% e/ou outros sanitizantes.



- **5.9.** Tornar obrigatório o uso de recipientes individuais para consumo de água. Evitar contato de reservatórios pessoais com torneiras e outros dispositivos de abastecimento de água potável.
- **5.10.** Tornar obrigatório maior frequência de limpeza de recipientes galões de água mineral ou adicionada de sais, bebedouros, bem como a troca de dispositivos de filtragem de bebedouros de água potável. Em caso de existência de "torneiras jato" de bebedouros, estas deverão ser substituídas por "torneiras válvulas copo", evitando-se assim o contato direto da boca com esses dispositivos.
- **5.11.** Disponibilizar dispositivos de descarte adequado (preferencialmente lixeira com tampa e acionamento a pedal).
- **5.12.** Dispor de comunicados que instruam os clientes e funcionários sobre as normas de proteção que estão em vigência no local.
- **5.13.** Manter os banheiros limpos e abastecidos com papel higiênico. Os lavatórios de mãos devem estar sempre abastecidos com sabonete líquido, papel toalha e lixeiras acionadas por pedal. É indicado que, pelo menos uma vez ao dia, após a limpeza, o banheiro seja desinfetado com hipoclorito de sódio a 2% (espalhar o produto e deixar por 10 minutos, procedendo ao enxágue e secagem imediata) ou solução de quaternário de amônia ou outro sanitizante de eficácia comprovada.
- **5.14.** Os elevadores dos estabelecimentos devem operar sempre com um terço de sua capacidade total, realizando a higienização frequente dos botões de acionamento.
- **5.15.** Em caso das atividades necessitarem de pernoite dos colaboradores, os dormitórios deverão estar limpos, com as superfícies desinfetadas e com as janelas abertas. Se o dormitório for compartilhado entre usuários, os mesmos deverão manter uma distância mínima de 2 metros entre cada cama.

PROTOCOLO SETORIAL 6 – COMÉRCIO E SERVIÇOS ALIMENTÍCIOS, RESTAURANTES E AFINS – FASE 2

1. NORMAS GERAIS

- **1.1.** A atividade de restaurantes e afins está liberada por decretos estaduais em todo território cearense para atendimento na modalidade *delivery*, *drive-thru e take away*.
- **1.2.** A partir da Fase 2, está liberado o funcionamento de restaurantes para atendimento presencial em horário de almoço (de 11 horas a.m. às 16 horas), restringindo-se à 50% da capacidade de atendimento simultâneo, tendo como base a capacidade apontada no Alvará de Funcionamento. Na Fase 3, passa a ser liberado o atendimento para o jantar (até as 23h).
- **1.3.** Cumprir os requisitos de boas práticas de manipulação de alimentos conforme Resolução RDC nº 216/2004 da ANVISA.
- **1.4.** Vedar a realização de eventos, celebrações e música ao vivo.
- **1.5.** No caso de estabelecimentos localizados dentro de centros comerciais, a empresa deverá cumprir adicionalmente os protocolos específicos do centro comercial, sem prejuízo aos termos do protocolo geral e setorial ao qual ela está submetida.

2. TRANSPORTE E TURNOS

2.1. *Nada a acrescentar para este item sobre as recomendações do Protocolo Geral.*

3. EPI'S

3.1. *Nada a acrescentar para este item sobre as recomendações do Protocolo Geral.*

4. SAÚDE DOS FUNCIONÁRIOS

4.1. *Nada a acrescentar para este item sobre as recomendações do Protocolo Geral.*

5. CONDIÇÕES SANITÁRIAS

5.1. Reforçar a rotina de higienização e limpeza de máquinas, equipamentos e materiais de toques frequentes. Em caso da existência de freezers e câmaras-frias e outros compartimentos, reforçar a higienização de suas portas e objetos que necessitam de toques para operar.



- **5.2.** Reforçar os cuidados de Segurança do Trabalho quanto a utilização de álcool ou outra substância inflamável próximo à ambientes com incidência de calor como fogões, fornos e quaisquer outros que que possam causar chamas em geral, se houver.
- **5.3.** Uso obrigatório ou disponibilização de limpa sapato, higienizadora de calçados, tapete ou toalha umidificada de Hipoclorito de sódio a 2% para higienização e desinfecção de sapatos na entrada do estabelecimento.
- **5.4.** É vedada a entrada de pessoas na área de manipulação e/ou preparação de alimentos que não sejam especificadas desses setores.
- **5.5.** Reforçar a higienização de pratos, copos e talheres. O funcionário encarregado de manipular itens sujos deve usar luvas descartáveis e trocá-las regularmente.
- **5.6.** Estabelecimentos de comércio e serviços que disponibilizarem talheres, devem garantir que estes estejam em quantidade para uso individual e devidamente lacrados. Pratos, copos e outros deverão ser disponibilizados ao cliente no momento de servir a alimentação. O funcionário deve lavar bem as mãos antes de manipular os itens limpos, evitar falar enquanto manuseia alimentos e ao servir os pratos e talheres, minimizando ao máximo qualquer tipo de contato.
- **5.7.** Higienizar após cada utilização os equipamentos e utensílios usados no serviço, preparandoos novamente conforme os protocolos deste documento ou colocados à disposição dos clientes.
- **5.8.** Ambiente da cozinha e salão deverão ser bem ventilados, dando preferência à ventilação natural. Havendo o uso de sistema de ar-condicionado, estes deverão obrigatoriamente ter os filtros limpos diariamente, bem como o menor espaçamento em suas datas de manutenção.
- **5.9.** Garantir que seja realizada higienização de todos os produtos recebidos de fornecedores bem como os locais onde serão acondicionados.
- **5.10**. Para o recebimento de insumos e mercadorias:
- **5.10.1.** Durante o recebimento dos produtos para reposição de estoque, o colaborador deverá estar devidamente paramentado de máscara de proteção, luvas que poderão ser de: Látex, Vinil sem pó, ou nitrílicas para os alérgicos.
 - **5.10.2.** Ao receber os produtos estes deverão ser limpos conforme sua categoria.
- **5.10.3.** Produtos em caixas de papelão devem ser retirados das mesmas imediatamente e condicionados em caixas de plástico ou outro antes de armazenar.
 - **5.10.4**. Enlatados devem ser limpos com água e sabão antes de serem armazenados.
- **5.10.5.** Embalagens que não possuam vedação firme a confiável, devem ser limpos com pano limpo e solução alcoólica a 70%. O mesmo deve ser executado com embalagens de vidro.
- **5.10.6**. Frutas, legumes, verduras e folhagens necessitam de uma inspeção apurada no ato do recebimento e devidamente colocados para higienização, sendo postos em água corrente e depois para desinfecção solução de água com hipoclorito de sódio.
- **5.11**. Para a área de preparação de refeições:
- **5.11.1.** As superfícies de trabalho deverão ser higienizadas antes do início dos trabalhos diariamente, com água, sabão e depois com preparados alcoólicos a 70%. A bucha utilizada para limpeza deverá ser trocada obrigatoriamente a cada 2 dias.
- **5.11.2.** Pisos e áreas de circulação da área deverão ser limpos no início e no final dos trabalhos com água, sabão, hipoclorito de sódio ou outra solução sanitizante (Ex. Quaternário de amônia).
- **5.11.3**. Todos os utensílios utilizados na preparação dos alimentos sem nenhuma exceção: panelas, facas, conchas, fouets, bowls, Woks etc.; deverão ser limpos antes e após cada turno de trabalho com água, sabão e preparação alcoólica a 70%.
- **5.11.4.** Na preparação de bebidas, todos os utensílios sem nenhuma exceção: copos, coqueteleiras, medidores de doses, taças, garrafas etc.; deverão ser limpos antes e após cada turno de trabalho com água, sabão e preparação alcoólica a 70%.



- **5.11.5**. Realizar a troca constante dos panos de serviço que deverão ser descartáveis e não de algodão.
- **5.11.6.** Na entrada do setor de preparação de alimentos (cozinha) e entrada do balcão de atendimento (para estabelecimento de atendimento "To Go"), deverá conter tapete sanitizante tipo pedilúvio, o qual deverá ser preparado e mantido ativo durante todo o turno de trabalho.
- **5.12**. Para a área de "salão" e afins:
- **5.12.1.** No espaço de atendimento ao cliente ("salão"), inicia-se com a orientação de aferir a temperatura dos clientes que vão adentrar o estabelecimento com termômetro digital à distância segura, impedido a entrada daqueles que estiverem identificados com quadro febril (acima de 37,5°C).
- **5.12.2.** Na entrada, em havendo fila de espera, indica-se a marcação de distanciamento de 2 METROS entre cada indivíduo. Um funcionário do estabelecimento deve estar indicado para disciplinar a fila de espera.
- **5.12.3.** Na entrada do estabelecimento deve-se por um tapete sanitizante tipo pedilúvio, que deve ser preparado diariamente.
- **5.12.4.** A mesas do estabelecimento deverão obrigatoriamente manter uma distância entre si de 2 METROS.
- **5.12.5.** Clientes deverão ser informados que poderão sentar-se à mesa lado a lado ou frente um ao outro com distância mínima de 1 metro, sendo admitido apenas 2 ocupantes por mesa. Se forem na mesma família, mais de 2 ocupantes estão permitidos sentarem-se à mesa.
- **5.12.6.** Na entrada do estabelecimento, deverá ser posto à disposição álcool gel a 70% para correta higienização.
- **5.12.7.** Cardápios quando possível devem ser substituídos por meios digitais, e quando não for possível, higienizados com preparados alcoólicos a cada apresentação ao cliente.
- **5.12.8.** Garçons e atendentes devem utilizar mascaras de proteção, viseiras de proteção "Face Shields", luvas, sendo ao mesmo recomendado: não conversar durante serviço, falar somente o necessário com cliente, não espirrar ou tossir, se for inevitável, cobrir o rosto com o braço e sair do salão para realizar higienização completa de mãos, face etc.
- **5.12.9.** Talheres deverão ser postos somente no momento da refeição, sendo entregues higienizados e dentro de sacos plásticos lacrados. Copos e pratos devem seguir o mesmo padrão de higienização e estarem condicionados em receptáculo fechado.
- **5.12.10.** Ambiente deve ser preferencialmente utilizar ventilação ambiente com circulação de ar livre, mantendo portas e janelas abertas.
- **5.12.11.** Se for utilizado sistema de ar-condicionado, este deverá ter seus filtros limpos todos os dias obrigatoriamente e sua manutenção efetuada a cada mês. Se for o sistema de "Fan-cool", as tubulações deverão ser limpas e higienizadas com sanitizantes e sua manutenção ser com uma frequência maior(mensal).
- **5.12.12.** Os banheiros para clientes devem conter além do sabonete e papel toalha para correta higienização das mãos, preparados alcoólicos em gel a 70% para reforçar a desinfecção, ou outro sanitizantes compatível.
- **5.12.13.** Os pagamentos deverão, preferencialmente, ser realizados por métodos eletrônicos (aplicativos, cartão etc.), desde que obedecida à distância do funcionário do caixa ou entregador e clientes, evitando o contato direto. As máquinas de pagamento com cartão devem ser envelopadas com filme plástico e higienizadas com álcool 70% a cada uso. Caso o pagamento seja feito em dinheiro, deve-se colocar o troco dentro de um saquinho plástico para não haver o contato físico. No balcão de pagamento deverá ser disposto álcool em gel a 70% para higienização das mãos tanto do colaborador quanto do cliente.
- 5.12.14. Recomenda-se o serviço preferencialmente no sistema à la carte, em que o prato vem pronto e preparado dentro área de trabalho da cozinha; ou no sistema de "prato feito",



utilizando o modo de escolha das porções pelo cliente e funcionário treinado para preencher o prato por trás de uma proteção de vidro curvo que impede o acesso do cliente, sendo possível para este somente "apontar" os itens.

- 5.12.15. O sistema de "Self-Service" e de "Buffets" no primeiro momento de retomada, deve vir com sistema onde colaborador do estabelecimento fica no início das "pistas frias e quentes" com preparação alcoólica a 70% e após borrifação das mãos do cliente, a este é disponibilizado luvas plásticas que DEVERÃO ser calçadas para manuseio dos utensílios para auto-serviço. Após o serviço, o cliente deve descalçar as luvas e descartá-las em local apropriado ao final do trajeto, a fim de realizar sua refeição. É aconselhado que o estabelecimento tendo a possibilidade, possa utilizar-se do sistema de porções de saladas e outros embalados individualmente em "polyfilm" para retirada segura pelo cliente, agilizando o tempo de serviço e restringindo ainda mais o risco de contaminação. Um colaborador devidamente paramentado (luvas, máscara, face shield), seria responsável pela rápida reposição dos itens retirados. Os temperos deverão ser oferecidos em "sachets". Recomenda-se que o vidro curvo que faz a barreira de segurança da pista de serviço seja de maior prolongamento, para reduzir a manobrabilidade dos utensílios por parte do usuário. (Esse trecho foi questionado e a obrigatoriedade deve ficar para a fase 3.
- **5.12.16.** No sistema de Rodízio, prevalece o distanciamento das mesas e o sistema de entrega de carne será feito por profissional devidamente paramentado conforme já descrito acima. O Buffet será substituído por porções individualizadas, embaladas em filme plástico(polyfilm) ou por cardápio de saladas que serão entregues já preparadas que harmonizarão com as carnes.
- **5.13.** Atendimento via entrega, *drive thru* ou retirada rápida:
 - **5.13.1.** Priorizar o recebimento de pedidos por meio de telefone, internet e aplicativos.
 - **5.13.2.** Os pagamentos deverão, preferencialmente, ser realizados por métodos eletrônicos (aplicativos, cartão etc.), desde que obedecida à distância do funcionário do caixa ou entregador e clientes, evitando o contato direto. As máquinas de pagamento com cartão devem ser envelopadas com filme plástico e higienizadas com álcool 70% a cada uso. Caso o pagamento seja feito em dinheiro, deve-se colocar o troco dentro de um saquinho plástico para não haver o contato físico.
 - **5.13.3.** É permitida a retirada de pedidos pelo cliente no estabelecimento desde que não haja aglomerações em nenhum horário de funcionamento. Em caso de filas, deverão ser obedecidas as medidas de prevenção quanto ao distanciamento mínimo (com as devidas demarcações realizadas pela empresa vendedora) e ao uso de EPI's do Protocolo Geral.
 - **5.13.4.** A entrega deverá ser realizada em embalagens duplas, para que o cliente, no momento do recebimento, possa fazer a retirada do produto de dentro da primeira embalagem.
 - **5.13.5.** O box dos entregadores deve ser higienizado a cada entrega internamente e externamente com detergente neutro e álcool 70% ou com solução de hipoclorito a 2%. Os entregadores não podem colocar o box no chão na hora da entrega.
 - **5.13.6.** No momento do pagamento com a "maquininha", entregadores devem colocá-la em cima do box e higienizar as mãos antes e depois do manuseio.
 - **5.13.7.** No caso de transporte de produtos, exigir que veículos sejam higienizadas, diariamente (assento, volante, piso) e manter higienizado os equipamentos de arcondicionado dos veículos.